

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

Továrenská 7, P. O. BOX 40, 828 55 Bratislava 24

**Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného
styku za rok 2014**

Máj 2015

Obsah

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Úvod..... | 3 |
| 2 | Legislatívny rámec | 3 |
| 3 | Činnosť úradu..... | 3 |
| 4 | Rozsah univerzálnej služby a prepravné objemy zásielok | 4 |
| 5 | Kvalitatívne ukazovatele | 5 |
| 5.1 | Dostupnosť univerzálnej služby | 5 |
| 5.1.1 | Poštové schránky..... | 6 |
| 5.1.2 | Pošty..... | 6 |
| 5.1.3 | Ostatné prístupové a kontaktné miesta..... | 6 |
| 5.1.4 | Dodávanie poštových zásielok | 6 |
| 5.1.5 | Časová dostupnosť univerzálnej služby | 7 |
| 5.2 | Čas prepravy poštových zásielok | 7 |
| 6 | Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby..... | 8 |
| 7 | Starostlivosť o zákazníka | 8 |
| 7.1 | Poskytovanie informácií o univerzálnej službe | 8 |
| 7.2 | Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby | 8 |
| 7.3 | Hodnotenie spokojnosti zákazníka | 9 |
| 8 | Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb | 9 |
| 8.1 | Petície, podnety (sťažnosti) a iné podania podané úradu | 10 |
| 8.1.1 | Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby | 11 |
| 8.1.2 | Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní..... | 12 |
| 8.1.3 | Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu | 12 |
| 9 | Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb | 12 |
| 10 | Záver | 13 |

1 Úvod

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) podľa § 42 ods. 1 zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“) zverejňuje na svojom webovom sídle správu o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2014.

Podľa zákona o poštových službách je jednou z hlavných úloh úradu dohliadať na to, aby držiteľ poštovej licencie, ktorým je Slovenská pošta, a. s., poskytoval verejnosti univerzálnu službu, ktorá slúži na zabezpečenie minimálneho uspokojenia potrieb všetkých užívateľov poštových služieb na území Slovenskej republiky tak, aby bola zabezpečená dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete, za rovnakých podmienok, v stanovenej kvalite, za primeranú cenu, každý pracovný deň najmenej s jedným vybraním a dodaním denne.

Rozsah univerzálnej služby poskytovanej v roku 2014 je uvedený v Poštovej licenci č. 815/001/2012 zo dňa 15. augusta 2012, ktorá je udelená s účinnosťou od 1. januára 2013 do 31. decembra 2022. Univerzálna služba bola poskytovaná v roku 2014 v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby vydaných úradom dňa 27. marca 2012 (ďalej len „požiadavky na kvalitu“) v znení platnom do 31. decembra 2014.

Správa je spracovaná na základe výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku Slovenskou poštou, a. s., v roku 2014.

2 Legislatívny rámec

Základný rozsah a spôsob zabezpečenia univerzálnej služby, postavenia, povinností a oprávnení poskytovateľa univerzálnej služby je všeobecne vymedzený v rámci európskej legislatívy ustanoveniami Smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/67/ES o spoločných pravidlách rozvoja vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva a zlepšovaní kvality služieb v platnom znení (ďalej len „poštová smernica“).

Povinnosti Slovenskej pošty, a. s., ako držiteľa poštovej licencie vyplývajú zo zákona o poštových službách, poštovej licencie, požiadaviek na kvalitu a poštových podmienok.

3 Činnosť úradu

Zákonom o poštových službách v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu a Rady č. 2008/6/ES z 20. februára 2008 bola od 1. januára 2012 zrušená poštová výhrada a tým zavedená úplná liberalizácia na trhu poštových služieb.

Z dôvodu ukončenia platnosti Poštovej licencie č. 1223/020/2002 zo dňa 27. decembra 2002 k termínu 31. decembra 2012 bola dňa 15. augusta 2012 udelená Poštová licencia č. 815/001/2012 na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku Slovenskej pošty, a. s., ktorá bola účinná od 1. januára 2013. Poskytovateľ univerzálnej služby musí podľa ustanovení poštovej licencie dodržiavať požiadavky na kvalitu.

V roku 2014 predložila Slovenská pošta, a. s., návrh na zmenu Poštovej licencie týkajúci sa zmien v štruktúre produktového portfólia. Tieto zmeny vstúpili do účinnosti od 1. januára 2015 a zohľadňujú snahu poskytovateľa univerzálnej služby reagovať na rozvoj v oblasti elektronického obchodu, ako aj na požiadavky zákazníkov v oblasti dodávania zásielok a ponúknuť im možnosť výberu miesta dodania zásielok. Zmeny sa týkajú predovšetkým

zavedenia nových typov balíkov podľa spôsobu ich dodania, a to balík na adresu a balík na poštu. Hlavným prínosom pre všetky kategórie užívateľov je možnosť výberu miesta dodania balíka a zrýchlenie lehoty prepravy balíkov, pričom zostáva zachovaná najrýchlejšia kategória balíkov podľa rýchlosti prepravy D+2 (dodanie druhý pracovný deň po dni podania).

V súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a na základe predloženého návrhu Slovenskej pošty, a. s., na úpravu taríf, úrad vydal Výnos č. 1/2014, ktorým sa zmenil Výnos č. 1/2012 a ustanovil sa rozsah regulácie a určili sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk s účinnosťou od 1. januára 2015. Cenovú úpravu si vyžiadalo predovšetkým zavedenie nových typov balíkov podľa spôsobu dodania a týkala sa tiež listov vyšších hmotnostných kategórií.

Pre medzinárodný poštový styk ustanovil úrad rozsah regulácie a určil maximálne ceny univerzálnej služby Opatrením č. 1-MS/2014 z 15. decembra 2014. Ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk sa nemenili a v súlade s Aktmi Svetovej poštovej únie bol zrušený doporučený list 2. triedy.

Úrad podľa § 27 ods. 3 zákona o poštových službách schvaľuje poštové podmienky pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, ako aj ich zmeny. V roku 2014 úrad schválil dva návrhy na zmenu poštových podmienok, ktoré sa týkali vnútroštátneho aj medzinárodného poštového styku. Poskytovateľ univerzálnej služby tiež predložil na vedomie jednu zmenu podmienok vstupu do verejnej poštovej siete.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil v roku 2014 celkom 12 podaní týkajúcich sa verejnej poštovej siete. Z toho bolo 5 podaní na racionalizáciu verejnej poštovej siete, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Ostatné podania sa týkali zmeny umiestnenia pošty, dočasného zatvorenia pošty a vyradenia alebo zaradenia miesta medzi prístupové miesta.

V súlade s ustanoveniami § 57 a § 58 zákona o poštových službách úrad posúdil návrh poskytovateľa univerzálnej služby na úhradu čistých nákladov univerzálnej služby, určil výšku kompenzácie a výšky príspevkov poštových podnikov poskytujúcich zameniteľné poštové služby do kompenzačného fondu.

Úrad podporuje vytváranie spravodlivého trhového prostredia v oblasti poštových služieb, t. j. napĺňanie politiky liberalizácie a rovnosti podmienok podnikania pre všetky podnikateľské subjekty v intenciách platnej legislatívy a zároveň dohliada na plnenie záväzkov poskytovateľov poštových služieb voči širokej verejnosti. Hlavnou náplňou činnosti úradu aj v roku 2014 bola štátna regulácia a štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb s akcentom na transparentnosť nákladov na poskytovanie univerzálnej služby.

4 Rozsah univerzálnej služby a prepravné objemy zásielok

Úrad sa pri svojej činnosti zameriava na úroveň poskytovania univerzálnej služby, ktorej zabezpečenie je predmetom verejného záujmu. Rozsah univerzálnej služby vo vnútroštátnom a medzinárodnom styku je daný poštovou licenciou a patria tu najmä:

- a) listy 1. triedy, doporučené listy 1. triedy, poistené listy 1. triedy,
- b) listy 2. triedy, doporučené listy 2. triedy, poistené listy 2. triedy,
- c) reklamné adresované zásielky,
- d) úradné zásielky,
- e) slepecké zásielky,

- f) balíky 1. triedy, poistené balíky 1. triedy,
- g) balíky 2. triedy, poistené balíky 2. triedy,
- h) služby spojené so zapísanými zásielkami (doporučene, poistenie, do vlastných rúk, doručenka, krehké a neskladné),
- i) vrátenie nájdenej poštovej zásielky jej odosielateľovi.

Vykonávanie poštového platobného styku je poštovou licenciou vymedzené v rozsahu vnútroštátneho platobného styku, do ktorého patria:

- a) poštové poukazy určené na výplatu peňažnej sumy v hotovosti; poukazované sumy sa platia v hotovosti,
- b) poštové poukazy určené na pripísanie peňažnej sumy na účet v banke; poukazované sumy sa platia v hotovosti,
- c) poštové poukazy určené na výplatu peňažnej sumy v hotovosti; poukazované sumy sa platia bezhotovostne,
- d) služby k poštovým poukazom (doručenka, do vlastných rúk, zaručená lehota dodania, vyplaťte dňa, do vlastných rúk – splnomocnenie vylúčené).

Univerzálna služba a poštový platobný styk poskytovaný Slovenskou poštou, a. s., v rokoch 2010 – 2014 (mil. ks)

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|
| Poštové zásielky celkom* | 299 | 284 | 261 | 246 | 250 |
| Poštové poukazy celkom | 56 | 51 | 44 | 34 | 29 |

*zásielky vnútroštátneho styku (vybranie) a medzinárodného styku (vybranie a dodanie)

Objem prepravených zásielok v rámci univerzálnej služby a poštového platobného styku je v posledných rokoch ovplyvnený rozvojom elektronickej komunikácie a bankových operácií.

5 Kvalitatívne ukazovatele

Požiadavky na kvalitu určujú kvalitatívne ukazovatele v niekoľkých oblastiach.

5.1 Dostupnosť univerzálnej služby

Na zabezpečenie univerzálnej služby a poštového platobného styku používa jej poskytovateľ verejnú poštovú sieť, ktorú tvoria najmä prístupové a kontaktné miesta. Prístupovými miestami sú najmä pošty a poštové schránky, kontaktné miesta predstavujú, napríklad určení zamestnanci poskytovateľa univerzálnej služby (doručovateľ), pošty PARTNER, mobilné pošty a pod.

Prehľad parametrov verejnej poštovej siete za roky 2010 – 2014 súvisiace s dostupnosťou univerzálnej služby

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|------|------|------|------|------|
| Poštové schránky | 6583 | 5704 | 5691 | 5654 | 5656 |
| Pošty | 1548 | 1543 | 1541 | 1541 | 1540 |
| Poštové strediská | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| Mobilné pošty | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Pošty PARTNER | 47 | 46 | 45 | 45 | 45 |
| Doručovacie rajóny celkom | 5077 | 5825 | 4878 | 4852 | 4847 |
| Motorizované doručovacie rajóny | 504 | 516 | 519 | 554 | 479 |
| Miesta bez doručovania | 1884 | 1916 | 1944 | 1945 | 1944 |
| Miesta s obmedzeným doručovaním | 891 | 891 | 877 | 878 | 879 |
| Miesta s nepravidelným doručovaním | 301 | 307 | 309 | 311 | 308 |

Vybranie poštových zásielok je zabezpečené každý pracovný deň v prístupových a kontaktných miestach. Doručovanie je zabezpečené každý pracovný deň na celom území Slovenskej republiky. V súlade s poštovou smernicou a zákonom o poštových službách úrad v požiadavkách na kvalitu povolil výnimky z univerzálnej služby, ktoré sa týkajú dodávania do miest, kde je ohrozená bezpečnosť zamestnancov poskytovateľa univerzálnej služby alebo sú ťažko prístupné, alebo málo obývané a vzdialené od hustejšie obývaných častí.

5.1.1 Poštové schránky

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – znižovanie počtu jednotlivo podávaných listov a obmedzenie komerčného predaja poštových známok – má objem listov podaných do poštových schránok klesajúcu tendenciu. Z tohto dôvodu prichádzalo v posledných rokoch k postupnej redukcii počtu poštových schránok. Poštové schránky sa rušia najmä v oblastiach, kde sú minimálne využívané. V období od 1. januára 2014 do 31. decembra 2014 bolo úradom na základe návrhu poskytovateľa univerzálnej služby vyhodnotené využívanie 4 poštových schránok a na základe výsledkov bolo povolené ich zrušenie, pričom úrad pri týchto zmenách sledoval dodržiavanie čl. 4 požiadaviek na kvalitu.

5.1.2 Pošty

Požiadavky na kvalitu platné v roku 2014 definujú minimálnu požadovanú hustotu pôšt tak, aby všetci obyvatelia obcí mali vzdialenosť k najbližšej pošte maximálne 10 km. Ďalšou podmienkou je, že každá obec nad 2 500 obyvateľov a spádová oblasť pošty nad 3 500 obyvateľov musí mať poшту. Obce s veľkým dopytom po univerzálnej službe majú primerane väčší počet pôšt, pričom posúdenie je v kompetencii samotného poskytovateľa univerzálnej služby. Každý návrh na zrušenie pošty úrad dôsledne preveruje a v prípade, keď by došlo k porušeniu požiadaviek na kvalitu, takýto návrh zamietne. Aj v prípade, keď je pošta nahradená iným zariadením, toto zariadenie musí spĺňať ustanovenia požiadaviek na kvalitu a poskytovať kompletnú univerzálnu službu.

V roku 2014 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 12 podaní týkajúcich sa verejnej poštovej siete. Z piatich návrhov na racionalizáciu verejnej poštovej siete, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil, sa dva týkali zrušenia pošty a tri zriadenia novej pošty. Ostatné podania sa týkali zmeny umiestnenia pošty, dočasného zatvorenia pošty a vyradenia alebo zaradenia miesta medzi prístupové miesta.

5.1.3 Ostatné prístupové a kontaktné miesta

Poskytovateľ univerzálnej služby v rámci zabezpečenia ekonomickej efektivity verejnej poštovej siete môže zriaďovať poštové strediská, mobilné pošty a pošty PARTNER, ktoré predstavujú osoby, ktoré vykonávajú poštové služby na základe zmluvy s poskytovateľom univerzálnej služby. Kontaktné miesto tiež predstavuje poštový doručovateľ, ktorý môže poštové zásielky aj vyberať, a to najmä v miestach, ktoré sú vzdialené od prístupových miest.

5.1.4 Dodávanie poštových zásielok

Základným cieľom poštovej služby je dodanie poštovej zásielky alebo poukázanej peňažnej sumy adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi. Z hľadiska zákazníka je predovšetkým dôležité, aby bola zásielka dodaná v stanovenej lehote prepravy a bez poškodenia. Ďalším dôležitým kritériom je kvalita dodávania zapísaných zásielok. Tu vznikajú problémy jednak pri ich doručovaní (vhodenie oznámenia o uložení zásielky aj v prípade, keď je adresát doma, nezastihnutie adresáta), ale aj pri ich dodávaní na poštách (nevhodné hodiny pre verejnosť, vzdialenosť dodávacej pošty).

Požiadavky na kvalitu definujú miesta, ktoré patria medzi výnimky z univerzálnej služby, tzn. že poskytovateľ univerzálnej služby nie je povinný zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň, a taktiež spôsob dodávania v týchto miestach. V týchto prípadoch sa dodávanie zabezpečuje:

- doručovaním menej ako päťkrát v týždni (najmenej 2 krát, resp. 3 krát v týždni),
- doručovaním do doručovacích schránok,
- formou odnášky z pošty,
- iným spôsobom, ktorý si zákazník dohodne s poskytovateľom univerzálnej služby podľa poštových podmienok.

Výnimky z univerzálnej služby schvaľuje poskytovateľovi univerzálnej služby úrad na základe predloženej dokumentácie, ktorá musí preukázať opodstatnenosť výnimky v súlade s požiadavkami na kvalitu. Následne úrad vykonáva náhodné kontroly týchto miest a hodnotí, či sú splnené všetky predpoklady na udelenie výnimky z univerzálnej služby.

Kvalita dodávania je najčastejšou príčinou sťažností a reklamácií užívateľov poštových služieb, preto úrad zameriava svoju kontrolnú činnosť najmä na túto oblasť. Patria sem kontroly kvality dodávania zapísaných zásielok, kontroly na základe sťažností zákazníkov a kontroly opodstatnenosti zaradenia miesta (lokality) medzi výnimky z univerzálnej služby.

5.1.5 Časová dostupnosť univerzálnej služby

Časovú dostupnosť univerzálnej služby vymedzujú hodiny pre verejnosť na jednotlivých poštách. Minimálny časový rozsah hodín pre verejnosť predpisujú požiadavky na kvalitu.

Rozsah hodín pre verejnosť a čas čakania pri priehradke patria k dôležitým ukazovateľom kvality poštovej služby v očiach verejnosti a sú častou témou sťažností a iných podaní. Preto sa úrad zameriaval na vykonávanie kontrol dodržiavania hodín pre verejnosť a predpísal maximálny čas čakania na poskytnutie univerzálnej služby tak, aby priemerný čas čakania pri priehradke v čase špičkovej dennej prevádzky (priemer dvoch po sebe nasledujúcich hodín s najväčšou intenzitou poskytovanej služby) nebol väčší ako 12 minút.

V roku 2014 bolo v rámci časovej dostupnosti preverených celkom 8 prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete. V tejto oblasti neboli zistené nedostatky.

5.2 Čas prepravy poštových zásielok

Povinnosťou poskytovateľa univerzálnej služby je dodávanie poštových zásielok v určenej lehote prepravy. Pripúšťa sa však, že určitý malý podiel poštových zásielok môže byť dodaný neskôr z dôvodu rôznych náhodných okolností, ktoré sa môžu vyskytnúť v rámci celého procesu poštovej služby. Plnenie lehôt prepravy preto predpisujú normy kvality, a to v percentách zásielok dodaných v určených lehotách.

Výsledky meraní v rokoch 2010 – 2014 [%]

| | Norma kvality | Plnenie | | | Norma kvality | Plnenie | |
|-----------------|---------------|---------|-------|-------|---------------|---------|-------|
| | | 2010 | 2011 | 2012 | | 2013 | 2014 |
| List 1. triedy | 96 | 96,82 | 96,28 | 96,01 | 93 | 94,65 | 96,38 |
| List 2. triedy | 94 | 94,01 | 94,13 | 94,12 | 93 | 93,42 | 93,02 |
| Doporučený list | 94 | 96,61 | 96,53 | 94,27 | 93 | 95,81 | 94,72 |
| Balík 1. triedy | 95,5 | 98,02 | 98,03 | 97,25 | 93 | 99,34 | - |
| Balík 2. triedy | 95,5 | 96,50 | 99,34 | 96,46 | 93 | 99,17 | - |
| Poštový poukaz | 94 | 94,31 | 95,71 | 95,68 | 93 | - | - |

Na vyhodnotenie plnenia noriem kvality sa používa metodika uvedená v európskych normách. Pre jednotlivito podávané listy 1. triedy je to norma EN 13850, ktorá je v zmysle európskej poštovej smernice povinná. Pre listy 2. triedy je to norma EN 14508. Pre balíky a poštové poukazy platí špecifická metodika, ktorú schvaľuje úrad. Normy kvality pre všetky poštové zásielky, meranie času prepravy a rozsah merania predpisujú požiadavky na kvalitu.

Meranie musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2014 meranie vykonávali Výskumný ústav spojov, n. o., Banská Bystrica a Žilinská univerzita v Žiline. Slovenská pošta, a. s., v roku 2014 splnila normy kvality pri všetkých meraniach.

6 Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby

Podľa zákona o poštových službách sa poštové služby patriace do univerzálnej služby poskytujú za primeranú cenu tak, aby boli dostupné všetkým obyvateľom. Poštové sadzby podliehajú štátnej regulácii, ktorú vykonáva úrad.

Prehľad cien najbežnejších vnútroštátnych služieb za roky 2010 – 2014

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|
| List 1. triedy do 50 g | 0,60 | 0,60 | 0,60 | 0,65 | 0,65 |
| List 2. triedy do 50 g | 0,40 | 0,40 | 0,40 | 0,45 | 0,45 |
| Doporučený list 2. triedy do 50 g | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,10 | 1,10 |
| Balík 1. triedy do 5 kg | 3,20 | 3,20 | 3,20 | 4,00 | 4,00 |
| Balík 2. triedy do 5 kg | 2,50 | 2,50 | 2,50 | 3,20 | 3,20 |

Pri regulácii poštových sadzieb sa prihliada na ekonomicky oprávnené náklady a na primeraný zisk. Regulované poštové sadzby sú určené ako maximálne, poskytovateľ univerzálnej služby môže služby poskytovať aj za nižšie ceny.

7 Starostlivosť o zákazníka

7.1 Poskytovanie informácií o univerzálnej službe

Podľa európskej poštovej smernice má poskytovateľ univerzálnej služby vhodným spôsobom zverejniť dostatočne podrobné a aktuálne informácie o osobitných charakteristikách ponúkaných služieb, o podmienkach prístupu k týmto službám, o cenách a o normách kvality.

Túto povinnosť špecifikujú požiadavky na kvalitu a ich plnenie a dodržiavanie kontroluje úrad. V roku 2014 Slovenská pošta, a. s., okrem informácií dostupných na jednotlivých poštách a poštových schránkach, poskytovala komplexné informácie na svojom webovom sídle www.posta.sk, prostredníctvom bezplatnej telefónnej informačnej linky a kontaktných telefónnych liniek jednotlivých pôšt.

Poskytovaním informácií na webovom sídle a prostredníctvom telefónnej informačnej linky poskytovateľa univerzálnej služby sa informovanosť užívateľov zlepšila a je vhodnou formou stálej dostupnosti údajov pre zákazníkov.

7.2 Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby

Úrad schvaľuje reklamačný poriadok poskytovateľa univerzálnej služby, ktorý upravuje podrobnosti o rozsahu práva užívateľa poštovej služby na reklamáciu, spôsob uplatnenia

reklamácie, lehotu na uplatnenie reklamácie a na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

Celkový prehľad počtu reklamácií v rokoch 2010 – 2014

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Počet reklamácií celkom | 67170 | 60710 | 55020 | 51607 | 45088 |
| z toho opodstatnených | 6194 | 5558 | 5708 | 11878 | 11425 |

Poskytovateľ univerzálnej služby je povinný každoročne vypracovať a zverejniť správu o výsledkoch prešetrenia reklamácií na svojom webovom sídle alebo iným spôsobom a zaslať ju úradu spolu s vyčíslením a vyhodnotením podaných reklamácií a s oznámením termínu a spôsobu jej zverejnenia.

7.3 Hodnotenie spokojnosti zákazníka

S cieľom trvalého zlepšovania kvality univerzálnej služby úrad v požiadavkách na kvalitu predpisuje poskytovateľovi univerzálnej služby zabezpečiť meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou univerzálnej služby.

Prehľad vybraných ukazovateľov kvality a výsledkov merania spokojnosti zákazníkov v rokoch 2010 – 2014

| Ukazovateľ kvality poštových služieb | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|------|------|------|------|------|
| Primeranosť poplatkov – listy | 65,2 | 65,0 | 66,5 | 61,5 | 63,3 |
| Primeranosť poplatkov – balíky | | | | | 62,2 |
| Zaistenie bezpečnosti zásielok | 74,4 | 79,9 | 80,2 | 76,8 | - |
| Rýchlosť dodávania zásielok | 74,8 | 78,7 | 78,6 | 77,3 | - |
| Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt | 77,2 | 81,9 | 81,9 | 79,0 | 75,1 |
| Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s. | 79,0 | 78,2 | 79,5 | 76,6 | 72,0 |
| Rozsah hodín pre verejnosť - dopoludnia | 80,5 | 83,6 | 83,2 | 81,4 | |
| Rozsah hodín pre verejnosť - popoludní | 73,7 | 75,8 | 79,0 | 76,0 | 74,6 |
| Vybavovanie reklamácií | 67,9 | 81,5 | 65,6 | 61,2 | - |
| Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok | 72,7 | 74,7 | 77,9 | 77,4 | 75,5 |
| Čas čakania pri priehradke | 57,8 | 64,4 | 56,0 | 55,0 | 67,8 |
| Celková spokojnosť | 70,7 | 76,0 | 73,3 | 72,3 | 74,1 |

Meranie sa vykonáva raz za rok na vzorke najmenej 1 000 zákazníkov. Dôvody nespokojnosti sa analyzujú a prijímajú sa opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti. Poskytovateľ univerzálnej služby predkladá úradu metodiku na zisťovanie spokojnosti zákazníkov a tiež výsledky merania a prehľad vykonaných opatrení. Výsledky merania sú zverejnené na webovom sídle úradu.

8 Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb

Úrad v rámci štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb vykonáva kontrolu plnenia povinností poskytovateľa univerzálnej služby a podmienok poskytovania univerzálnej služby a cenovú kontrolu týkajúcu sa poštových sadzieb za poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku.

Kontroly v roku 2014 boli vykonané predovšetkým v oblasti rozsahu a kvality univerzálnej služby, dodržiavania platných predpisov a poštových podmienok, v oblasti transparentnosti regulovaných cien a vedenia účtovnej evidencie nákladov a výnosov poskytovateľa univerzálnej služby. Podkladom pre výkon kontrolnej činnosti bol plán kontrol, ktorý bol vypracovaný na základe požiadaviek jednotlivých útvarov odboru regulácie poštových

služieb, výsledkov prešetrenia prijatých podnetov, podaní a petícií a vychádzal zo záverov z kontrol vykonaných v predchádzajúcom období. Zameranie kontrol bolo tiež orientované do oblastí možného výskytu nedostatkov.

Prehľad kontrolnej činnosti pri poskytovaní univerzálnej služby za rok 2014

| | |
|---|-----------|
| Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby | 14 |
| so zistenými nedostatkami (boli zaslané zápisy o priebehu a výsledku štátneho dohľadu) | 1 |
| bez zistených nedostatkov (boli zaslané záznamy o štátnom dohľade) | 13 |
| Zameranie vykonaných kontrol | |
| doručovanie zapísaných poštových zásielok | 8 |
| poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku na poštách a poštách PARTNER | 3 |
| dodržiavanie transparentnosti a regulovaných cien univerzálnej služby a vedenie oddelenej účtovnej evidencie nákladov a výnosov | 1 |
| dodržiavanie ukazovateľov kvality univerzálnej služby (audity, čas prepravy) | 2 |
| Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete | 29 |
| kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete | 21 |
| kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete | 8 |

Kontroly časovej a územnej dostupnosti univerzálnej služby boli vykonávané celoplošne na území Slovenskej republiky a zahŕňali posudzovanie dodržiavania požiadaviek na kvalitu, ako aj odôvodnenie a posudzovanie povolenia výnimiek a ich dopadu na samotných užívateľov poštových služieb (napr. zaradenie konkrétnych lokalít medzi miesta bez doručovacej služby, miesta s nepravidelným alebo obmedzeným doručovaním). V rámci časovej dostupnosti bolo celkovo preverených 8 prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby. V rámci územnej dostupnosti bolo celkovo preverených 21 lokalít, ktoré sú zaradené medzi miesta bez doručovacej služby alebo miesta s obmedzeným doručovaním.

Najčastejšou príčinou sťažností a reklamácií užívateľov poštových služieb je spôsob a kvalita dodávania poštových zásielok. Úrad preto zameriava svoju kontrolnú činnosť na kontrolu kvality dodávania zapísaných zásielok a kontroly zamerané na oblasť sťažností zákazníkov. Tu patrí aj vykonávanie kontrol opodstatnenosti zaradenia osídlených miest medzi výnimky z doručovania.

Pri kontrolných akciách u poskytovateľa univerzálnej služby bol zistený nedostatok v oblasti doručovania zapísaných poštových zásielok. Prijaté opatrenia boli zamerané na odstránenie zistených nedostatkov a o ich plnení bolo uložené kontrolovanému subjektu predložiť písomnú správu.

Základné ciele jednotlivých kontrolných akcií boli splnené. Získané poznatky z vykonaných kontrolných akcií sú ďalej využívané pri zostavovaní plánu kontrolnej činnosti a výkone štátneho dohľadu v roku 2015.

8.1 Petície, podnety (sťažnosti) a iné podania podané úradu

Úrad prijíma a vybavuje petície, podnety a iné podania týkajúce sa poskytovania univerzálnej služby. Pri prijímaní, prešetrovaní a vybavovaní petícií, podnetov a iných podaní úrad postupuje v súlade s platnými právnymi predpismi (zákon o poštových službách, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov), poštovými podmienkami poskytovateľa univerzálnej služby a pravidlami platnými pre medzinárodný poštový styk (Akty Svetovej poštovej únie).

Prehľad podaní prijatých úradom v roku 2014

| Druh/Počet podaní | Petície | Sťažnosti | Iné podania | Spolu |
|---------------------------------------|---------|-----------|-------------|-------|
| Prijaté | - | 30 | 36 | 66 |
| Vybavené | - | 29 | 25 | 54 |
| <i>opodstatnené</i> | - | 18 | - | 18 |
| <i>neopodstatnené</i> | - | 8 | - | 8 |
| <i>nedali sa prešetriť/vyhodnotiť</i> | - | 3 | - | 3 |
| Odložené | - | - | 1 | 1 |
| Postúpené | - | - | 6 | 6 |
| Zaslané úradu na vedomie | - | - | 4 | 4 |
| Odstúpené | - | - | 4 | 4 |

V priebehu roka 2014 úrad prijal 66 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby. Z týchto podaní bolo 30 sťažností. Ostané podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

8.1.1 Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby

Sťažnosti týkajúce sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby boli vybavované v zmysle zákona o poštových službách. Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 18 opodstatnených.

Predmetom opodstatnených sťažností smerujúcich voči Slovenskej pošte, a. s., boli najmä:

- nespokojnosť s doručovaním balíkov a expresných zásielok s poškodením obsahu a priebehom a výsledkom reklamačného konania,
- nespokojnosť s výškou, resp. so zamietnutím náhrady škody,
- nedodržovanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a. s., a to najmä:
 - o doručovanie expresných zásielok s poškodením obsahu,
 - o doručovanie poškodených poštových zásielok,
 - o poškodenie zásielok v colnom konaní a zamietnutie náhrady škody adresátovi,
 - o nevykonanie pokusu o doručenie poštových zásielok,
 - o nedodržanie lehoty prepravy expresných zásielok vo vnútroštátnom styku,
 - o všeobecná nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok (napr. úradné zásielky),
 - o nespokojnosť s výsledkom reklamačného konania a výškou alebo zamietnutím náhrady škody za poškodené poistené balíky so službou „Krehké“,
 - o nedoručovanie potvrdených doručeníek.

Predmetom neopodstatnených sťažností voči Slovenskej pošte, a. s., boli najmä:

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania,
- nespokojnosť s výškou náhrady škody,
- nespokojnosť s oneskoreným dodaním poštových zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom styku,
- iné nedostatky súvisiace s poskytovaním univerzálnej služby.

Príčinou neopodstatnených sťažností voči Slovenskej pošte, a. s., bola neznalosť zákona o poštových službách alebo poštových podmienok zo strany užívateľov poštových služieb.

Z celkového počtu prešetrovaných sťažností nebolo možné prešetrovaním vyhodnotiť opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť pri 3 sťažnostiach.

8.1.2 Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní

Vybavené podania týkajúce sa poskytovania poštových služieb mali charakter žiadostí, podnetov, dopytov a pod. Ich predmetom boli hlavne:

- žiadosti o informácie o poskytovaní poštových služieb a poštových podmienkach,
- nespokojnosť s poskytovaním dispozičnej služby „Splnomocnenie“,
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nespokojnosť s postupom poskytovateľa univerzálnej služby vo veci zodpovednosti za prebratie zásielky na doručenie adresátovi,
- iné žiadosti a podnety súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

8.1.3 Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu

V roku 2014 úrad prijal viacero opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby a ostatných poštových služieb:

Systémové opatrenia

- pri predložení návrhu na zmenu ustanovení poštových podmienok Slovenskou poštou, a. s., boli prerokované a posúdené návrhy úprav príslušných ustanovení (napr. úprava ustanovení poštových podmienok „Expres zásielky Medzinárodný styk“),
- vykonanie kontrol súvisiacich s podaniami, ktoré sa týkali kvality univerzálnej služby,
- uloženie opatrení vyplývajúcich z nedostatkov zistených pri výkone štátneho dohľadu.

Operatívne opatrenia

- dôsledne dodržiavať príslušné ustanovenia zákona o poštových službách a poštových podmienok pri poskytovaní poštových služieb,
- prehodnotenie výsledkov reklamačného a náhradového konania,
- vybavovať reklamácie v súlade s reklamačným poriadkom a dodržiavať lehoty na ich vybavenie,
- pri prijímaní a doručovaní poštových zásielok postupovať v súlade s poštovými podmienkami,
- doručovať balíky a expresné zásielky v súlade s poštovými podmienkami a v lehotách podľa poštových podmienok.

O prijatí a vykonávaní príslušných opatrení poskytovateľ univerzálnej služby informuje úrad. Účinnosť a spôsob realizácie sú v osobitných prípadoch následne preverované pri výkone štátneho dohľadu.

9 Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb

Na základe výkonu štátneho dohľadu možno konštatovať, že pri poskytovaní univerzálnej služby aj naďalej pretrvávajú niektoré nedostatky, ktoré majú vplyv na spokojnosť užívateľov s poskytovaním a kvalitou univerzálnej služby. Nedostatky, na ktoré sa užívatelia opakovane sťažujú, prípadne na ne upozorňujú, je možné zhrnúť do nasledujúcich bodov:

1. Zistené nedostatky v oblasti dodávania poštových zásielok:
 - a) nesprávne doručovanie zapísaných zásielok,
 - b) odovzdanie oznámenia o uložení poštovej zásielky bez vykonania pokusu o doručenie zapísanej zásielky,
 - c) oneskorené dodávanie poštových zásielok,
 - d) strata alebo poškodenie zásielky – najmä poškodenie krehkých zásielok.

2. Nedostatky súvisiace s priebehom a výsledkom reklamačného konania a dodržiavaním lehôt na vybavenie reklamácie:
 - a) nedostatky pri reklamačnom konaní, ktoré sa týkajú neobjektívneho posudzovania vhodnosti balenia poštových zásielok a spôsobu zaobchádzania so zásielkami s osobitnou povahou (krehké),
 - b) nedodržanie lehôt na vybavenie reklamácie.
3. Nespokojnosť s dostupnosťou prístupových miest a časovou dostupnosťou (otváracími hodinami) pôšt. Je nutné poznamenať, že požiadavky na kvalitu predpisujú minimálne otváracie hodiny v závislosti od veľkosti obce, resp. spádovej oblasti, čo je dané najmä ekonomickou efektívnosťou prevádzky. Aj pri dodržaní požiadaviek na kvalitu nie je možné zabezpečiť, aby otváracie hodiny v malých obciach vyhovovali všetkým užívateľom poštových služieb. Možnosťou zlepšenia by mohol byť zmluvný výdaj avizovaných zásielok v prevádzkach s väčšou časovou dostupnosťou.

10 Záver

Kvalitné poskytovanie univerzálnej služby v súlade s platnými predpismi je jednou z hlavných oblastí, na ktoré sa zameriava činnosť úradu.

V oblasti univerzálnej služby úrad rieši otázky súvisiace so zmenami vo verejnej poštovej sieti a ich dopadom na užívateľov poštových služieb. Ďalej rieši podnety a podania užívateľov, ktoré súvisia s nedostatkami pri poskytovaní univerzálnej služby. Všeobecne možno podľa údajov získaných pri plnení úloh úradu konštatovať, že univerzálna služba je jej poskytovateľom zabezpečovaná v stanovenom rozsahu a v požadovanej kvalite. Napriek tomu sa v roku 2014 vyskytovali nedostatky, najmä v oblasti dodávania zásielok a starostlivosti o ne pri poskytovaní služieb. V roku 2014 došlo k poklesu počtu podnetov smerujúcich voči poskytovateľovi univerzálnej služby, úrad však zároveň pri podaných podnetoch zaznamenal zvýšenú náročnosť ich riešenia z hľadiska obsahu a typu podnetov. Evidovaný pokles je možné vysvetliť aj organizačnými zmenami súvisiacimi so zlúčením Poštového regulačného úradu a Telekomunikačného úradu SR s účinnosťou od 1. januára 2014, ktoré viedli užívateľov k predpokladu zániku osobitného dohľadu nad poskytovaním poštových služieb. V priebehu roku 2014 sa však väčšou informovanosťou zo strany úradu uvedený stav postupne vyrovnával a doručované podnety boli vybavované priebežne v stanovených lehotách.

Významným prínosom z riešenia podnetov je obraz, ktorý je takto získavaný o úrovni a kvalite poskytovania univerzálnej služby. Preto sú poznatky získavané pri výkone štátneho dohľadu východiskovým prvkom, ktorý úrad využíva pri určení spôsobu aplikácie štátnej regulácie s cieľom zabezpečenia univerzálnej služby v stanovenom rozsahu a kvalite všetkým užívateľom.

Žilina, 11. máj 2015

Ing. Ján Flák, PhD., v. r.
podpredseda úradu